

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROF.DR.W.Z.
JOHANNES KUPANG**

KARYA TULIS ILMIAH



Oleh:

**Irene Y. Setyaningsih
PO.530333215656**

Karya Tulis Ilmiah ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan Ahli Madya Farmasi

**KEMENTRIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES KUPANG
PROGRAM STUDI FARMASI
KUPANG**

2018

LEMBAR PERSETUJUAN

KARYA TULIS ILMIAH

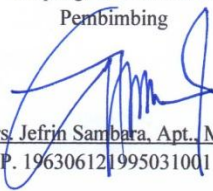
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROF.DR.W.Z.
JOHANNES KUPANG

Oleh :

Irene Yunita Setyaningsih
PO.530333215656

Telah disetujui untuk mengikuti ujian

Kupang, 01 Agustus 2018
Pembimbing


Drs. Jefrin Sambara, Apt., M.Si.
NIP. 196306121995031001

LEMBAR PENGESAHAN

**KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROF.DR.W.Z.
JOHANNES KUPANG**

Oleh :


**Irene Yunita Setyaningsih
PO.530333215656**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 02 Agustus 2018
Susunan Tim Penguji

1. Stefany S.A. Fernandez, S.Farm., Apt., M.Si
2. Drs. Jefrin Sambara, Apt., M.Si

Karya Tulis Ilmiah ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi

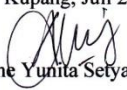
Kupang, 12 Agustus 2018
Ketua Prodi,


Dra. Elisma, Apt., M.Si
NIP. 196507221995022001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kupang, Juli 2018


Irene Yunita Setyaningsih

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis mampu menyusun dan menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rumah Sakit Umum Daerah Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Unsur-unsur yang digunakan untuk mengukur tingkat kebutuhan dan kepuasan pasien adalah unsur penampilan, empati, kehandalan, ketanggapan dan keyakinan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan dari pasien rawat jalan di Apotek RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang. Karya Tulis Ilmiah ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa Diploma III (DIII) untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi di Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang. Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan Karya Tulis Ilmiah ini, banyak masukan-masukan berupa arahan, bimbingan, pemikiran serta motivasi dan bantuan secara langsung maupun tidak langsung yang diperoleh penulis dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Ragu Harming Kristina, S.KM, M.Kes selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kupang.

2. Ibu Dra. Elisma, Apt., M.Si selaku Ketua Prodi Farmasi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kupang sekaligus dosen pembimbing akademik yang telah membimbing, memberi masukan serta motivasi kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
3. Drs. Jefrin Sambara, Apt., M.Si selaku penguji II sekaligus pembimbing yang senantiasa membimbing, mengarahkan dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
4. Ibu Stefany S.A. Fernandez, S.Farm., Apt., M.Si selaku penguji I yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Para dosen yang telah membantu, mengajar, membimbing dan mengarahkan penulis sejak mengikuti kuliah sampai dengan saat penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
6. Alm.Bapak, Ibu, mbak Ana, mas Anto, mas Agung, koko Hendra, Andra, Icha, ma Ida, ma Vera, serta seluruh keluarga yang selalu memberikan cinta kasih, dan mendukung penulis dalam doa selama proses perkuliahan dan penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
7. Sahabat-sahabat Meisha, Maya, Minda, Tasya, Angel, dan Icha yang selalu memberi dukungan dan doa.
8. Teman-teman seperjuangan Reguler A angkatan 16 yang selalu memberikan dukung dan doa.

9. Semua pihak yang telah membantu peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan penelitian dan Karya Tulis Ilmiah ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi menyempurnakan Karya Tulis Ilmiah ini. Penulis ucapkan selamat membaca, semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat.

Kupang, Juli 2018

Penulis

INTISARI

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pelayanan kesehatan yang dilakukan harus mengutamakan kebutuhan dan kepuasan pasien. Unsur-unsur yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien adalah unsur penampilan, empati, kehandalan, ketanggapan dan keyakinan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan dari pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Rumah Sakit Umum Daerah Prof. DR. W.Z. Johannes Kupang. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif, dengan menggunakan lembar kuesioner sebagai instrumen penelitian kemudian diberi nilai berupa angka pada jawaban pertanyaan untuk memperoleh data kuantitatif dimana urutan pemberian skor berdasarkan tingkat jawaban yang diterima dari responden. Kemudian dilakukan pengumpulan data atas jawaban-jawaban dan dijumlahkan serta disajikan dalam bentuk tabel. Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan dengan cara menghitung presentase masing-masing indikator pertanyaan dengan menggunakan rumus dan hasilnya disesuaikan dengan *range* skala tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan analisis data hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap 150 responden maka dapat disimpulkan, tingkat kepuasan pasien terhadap indikator penampilan 71%, unsur empati 72%, unsur kehandalan 70%, unsur ketanggapan 72%, unsur kepastian 74%, sehingga rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Rumah Sakit Umum Daerah Prof. DR. W.Z. Johannes Kupang pada periode Juli 2018 secara keseluruhan sebesar 72% dengan klasifikasi puas.

Kata kunci : Kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, apotek rumah sakit, unsur kepuasan, pasien rawat jalan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
INTISARI.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Tinjauan Tentang Rumah Sakit.....	6
B. Tinjauan Tentang Standar Pelayanan Apotek	7
C. Tinjauan Tentang Kepuasan Pasien	8
D. Tinjauan Berdasarkan Jenis Perawatan	9
E. Tinjauan tentang RSUD Prof. DR. W.Z. Johannes Kupang	10
BAB III METODE PENELITIAN.....	12
A. Jenis Penelitian.....	12
B. Tempat dan Waktu Penelitian	12
C. Populasi dan Sampel	12
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	13
E. Variabel Penelitian	13
F. Definisi Operasional.....	14
G. Instrumen Penelitian.....	15
H. Teknik Analisis Data	15
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	17
A. Karakteristik Pasien	17
B. Deskripsi Variabel Penelitian.....	20

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	28
A. Simpulan.....	28
B. Saran.....	28
DAFTAR PUSTAKA	29
LAMPIRAN	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Tingkat Kepuasan Pasien.....	27
Gambar 2. Ruang Tunggu.....	30
Gambar 2. Tempat Penyimpanan Resep dan Pengambilan Obat.....	30
Gambar 3. Penjelasan Cara Pengisian Kuisisioner	30
Gambar 4. Penjelasan Cara Pengisian Kuisisioner	30
Gambar 5. Penjelasan Cara Pengisian Kuisisioner	31
Gambar 6. Responden Mengisi Kuisisioner yang Dibagikan	31
Gambar 7. Responden Mengisi Kuisisioner yang Dibagikan	31
Gambar 8. Responden Mengisi Kuisisioner yang Dibagikan	32
Gambar 9. Responden Mengisi Kuisisioner yang Dibagikan	32

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Definisi Operasional	13
Tabel 2. <i>Range</i> Skala Tingkat Kepuasan Pasien	15
Tabel 3. Karakteristik Pasien Rawat Jalan di Apotek RSUD Prof. DR.W.Z Johannes Kupang Periode Juli 2018	16
Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan yang Mendapat Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSUD Prof. DR.W.Z Johannes Kupang	19
Tabel 5. Tanggapan Responden Terhadap Unsur Penampilan Pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSUD Prof. DR.W.Z Johannes Kupang.....	20
Tabel 6. Tanggapan Responden Terhadap Unsur Empati pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSUD Prof. DR. W.Z Johannes Kupang	21
Tabel 7. Tanggapan Responden Terhadap Unsur Kehandalan pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSUD Prof. DR. W.Z Johannes Kupang.....	22
Tabel 8. Tanggapan Responden Terhadap Unsur Ketanggapan pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSUD Prof. DR. W.Z Johannes Kupang.....	23
Tabel 9. Tanggapan Responden Terhadap Unsur Keyakinan pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSUD Prof. DR. W.Z Johannes Kupang	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar Penelitian	34
Lampiran 2. Surat Keterangan Selesai Penelitian	35
Lampiran 3. Surat Keterangan Selesai Penelitian	36
Lampiran 4. Contoh Lembar Permintaan Menjadi Responden	37
Lampiran 5. Contoh Lembar Persetujuan Menjadi Responden	38
Lampiran 6. Contoh Kuisioner Kepuasan Pasien	39
Lampiran 7. Master Tabel	43

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini masalah kesehatan menjadi masalah yang sangat penting dalam cakupan masyarakat luas. Hal ini diakibatkan karena meningkatnya taraf hidup masyarakat, sehingga semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Oleh sebab itu penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit perlu turut ambil bagian dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi pasien selaku pengguna jasa kesehatan (Anonim, 2004).

Sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan, rumah sakit telah mengalami perubahan. Pada awal perkembangannya, rumah sakit merupakan lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu institusi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan mengembangkan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara rumah sakit baik rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit swasta, berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya.

Pelayanan farmasi merupakan salah satu pelayanan kesehatan di Indonesia yang dituntut merubah orientasi dari *drug oriented* menjadi *patient oriented*. Kegiatan pelayanan farmasi yang semula berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi harus diubah menjadi pelayanan yang komprehensif dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Kesembuhan pasien sebesar 25% diharapkan diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan apotek, sedangkan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien (Handayani dkk, 2009).

Dalam dunia farmasi, apotek memang bukan sekedar *outlet* bisnis obat, tetapi juga mengemban misi pelayanan sosial. Apotek bukan hanya *profit center*, tempat menghasilkan keuntungan, melainkan juga memiliki *social responsibilities*. Keseimbangan inilah yang ingin dibuat harmonis melalui PP No. 25/1980, agar pelayanan dan tanggung jawab sosial apotek tidak hilang tetapi juga tetap *profitable* sebab obat-obatan itu semata-mata bukan barang dagangan, tetapi bagian vital dari kesehatan manusia (Midian Sirait, 2001).

Pengukuran kepuasan pasien sangat penting dalam memberikan gambaran tentang kinerja perusahaan berdasarkan perspektif pelanggan, mengidentifikasi dan menindaklanjuti aspek-aspek yang membutuhkan perbaikan, serta mengantisipasi setiap kemungkinan masalah dimasa depan. Prinsip dasar yang perlu selalu dijadikan pegangan adalah “*doing best what matters most to costumers*” (mengerjakan aspek-aspek terpenting bagi pelanggan sebaik mungkin) (Fandy Tjiptono dkk, 2015).

Mutu jasa pelayanan di apotek dapat diukur salah satunya melalui kepuasan pasien. Kepuasan pasien atau pelanggan adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh dengan apa yang diharapkannya (Kothler, 2007). Menurut Pohan (2007), kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan pelayanan kesehatan berdasarkan 5 (lima) unsur yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kemampuan (*assurance*), fasilitas (*tangible*), perhatian (*emphaty*).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang merupakan rumah sakit tipe B pendidikan. Rumah sakit ini melayani dan menampung rujukan dari Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS), sebagai rumah sakit yang melaksanakan pelayanan rawat jalan dan rawat inap bagi pasien dituntut untuk memberikan jaminan dan meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di apotek dan rumah sakit tersebut untuk instalasi farmasi, dalam hal ini masih dalam bentuk apotek.

Penelitian ini akan dilakukan di apotek RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang karena masih banyak persoalan yang berkaitan dengan kebutuhan akan pelayanan kefarmasian di apotek seperti kurangnya tenaga kefarmasian, minimnya fasilitas di apotek, kekosongan obat, dan lain sebagainya. Pelayanan tenaga kefarmasian akan mempengaruhi kepuasan dari pasien, sehingga penting untuk melihat seberapa besar gambaran pelayanan yang sudah diberikan oleh petugas kefarmasian di apotek rumah sakit.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan dari pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Untuk mengukur tingkat kepuasan dari pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang.

2. Tujuan khusus

Untuk mengukur tingkat kepuasan dari pasien rawat jalan berdasarkan 5 (lima) unsur yaitu fasilitas, empati, kehandalan, ketanggapan, dan keyakinan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi institusi

Sebagai bahan tambahan pustaka dan referensi bagi peneliti selanjutnya di Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang.

2. Bagi instansi

Sebagai bahan masukan dan informasi kepada pihak RSUD Prof. DR. W.Z. Johannes Kupang dalam mengambil kebijakan pelayanan yaitu mengutamakan kepuasan pasien.

3. Bagi peneliti

Sebagai sarana dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang telah didapatkan peneliti selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan tentang Rumah Sakit

1. Pengertian

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (UU No. 44 Tahun 2009).

2. Tugas

Pada umumnya tugas rumah sakit adalah melakukan upaya pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 983/Menkes/SK/XI/1992. Tugas rumah sakit umum yaitu melaksanakan upaya penyembuhan dan pemeliharaan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan (Siregar dan Amalia, 2014).

3. Fungsi rumah sakit

Rumah sakit mempunyai berbagai fungsi yakni menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit; pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan

melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis; penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan; penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan (Undang-undang No.44 Tahun 2009).

B. Tinjauan tentang Standar Pelayanan Apotek

1. Pengertian

Apotek adalah suatu tempat atau terminal distribusi obat dan perbekalan farmasi yang dikelola oleh apoteker dan menjadi tempat pengabdian profesi apoteker sesuai dengan etik kefarmasian. Sedangkan pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, 2009).

2. Tugas dan fungsi apotek

Berdasarkan PP nomor 51 tahun 2009, tugas dan fungsi apotek adalah:

- a. Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker.
- b. Sarana yang digunakan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian.

- c. Sarana yang digunakan untuk memproduksi dan distribusi sediaan antara lain obat, bahan baku obat, obat tradisional, dan kosmetika.
- d. Sarana pembuatan dan pengendalian mutu sediaan farmasi, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusi atau penyaluran obat, pengelolaan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional.

C. Tinjauan tentang Kepuasan Pasien

1. Pengertian

Menurut Richard L. Oliver, kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Dengan demikian apakah seorang pasien puas atau tidak, sangat bergantung pada kinerja pelayanan (*perceived performance*) dibandingkan ekspektasi pasien bersangkutan dan apakah sang pasien menginterpretasikan adanya deviasi atau gap di antara kinerja dan ekspektasi tersebut. Apabila kinerja lebih rendah dibandingkan ekspektasi, maka pasien bersangkutan akan merasa tidak puas. Apabila kinerja sama dengan ekspektasi, maka pasien akan puas. Sedangkan jika kinerja melampaui ekspektasi, maka pasien itu akan merasa sangat puas atau bahkan bahagia (*delighted*) (Fandy Tjiptono dkk, 2015).

2. Faktor-faktor kepuasan pasien

Kepuasan pasien harus disertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan (Pohan, 2007):

- a. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan petugas untuk melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pasien.
- b. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan petugas untuk membantu pasien memenuhi kebutuhannya serta keluangan waktu petugas dalam menanggapi permintaan pasien dengan cepat.
- c. Keyakinan (*assurance*) adalah pengetahuan dan kemampuan petugas untuk menimbulkan kepercayaan pasien, yang meliputi kemampuan SDM, kesabaran petugas, dan timbulnya rasa aman pasien ketika ditangani oleh petugas.
- d. Empati (*emphaty*) adalah perhatian dan sikap peduli yang diberikan oleh petugas kepada semua pasien tanpa memandang status sosial pasien, pemahaman akan kebutuhan pasien, serta memberikan perhatian terhadap kebutuhan pasien.
- e. Fasilitas (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, termasuk di dalamnya peralatan yang digunakan, kondisi sarana, serta kondisi SDM.

D. Tinjauan Berdasarkan Jenis Perawatan

1. Perawatan penderita rawat jalan

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu bentuk dari pelayanan kedokteran. Secara sederhana yang dimaksud dengan perawatan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap (Azwar, 1998).

Perawatan yang diberikan kepada penderita melalui klinik, yang menggunakan fasilitas rumah sakit tanpa terikat secara fisik di rumah sakit. Mereka datang ke rumah sakit untuk pengobatan atau untuk diagnosis maupun dalam kasus darurat (Siregar dan Amalia, 2004).

2. Perawatan penderita rawat tinggal

Pelayanan penderita rawat tinggal adalah pelayanan yang diberikan kepada penderita sakit yang secara fisik tinggal di ruang perawatan rumah sakit. Dalam perawatan penderita rawat tinggal di rumah sakit ada 5 unsur tahap pelayanan yaitu *perawatan intensif, perawatan intermediet, perawatan swarawat, perawatan kronis, dan perawatan rumah.*

E. Tinjauan tentang RSUD Prof. DR. W.Z. Yohanes Kupang

1. Definisi rumah sakit

Nama rumah sakit : RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang
Alamat : Jalan Moch Hatta No. 19 Naikoten Kupang
Tipe kelas : Tipe B Pendidikan

2. Fasilitas pelayanan rumah sakit

- a. Unit gawat darurat (UGD)
- b. Pelayanan rawat inap
- c. Pelayanan rawat jalan
- d. IGD
- e. Klinik VCT
- f. Klinik tumbuh kembang

- g. Klinik TB DOTS (paru)
- h. Klinik edukasi DM dan jantung
- i. Medikal check up
- j. Pelayanan PKT
- k. Pelayanan kemotherapy
- l. Pelayanan Radiologi
- m. Hemodialisa
- n. Poliklinik

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah bersifat deskriptif dimana penelitian ini menggambarkan keadaan subyek dan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana mestinya.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat

Penelitian ini akan dilaksanakan di Apotek RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang.

2. Waktu penelitian

Penelitian dilakukan selama bulan Juli 2018.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Semua pasien rawat jalan yang mendapat pelayanan kefarmasian di Apotek RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang.

2. Sampel

Pasien rawat jalan yang mendapat pelayanan kefarmasian di Apotek RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang.

D. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling yang dilakukan adalah *purposive sampling* dengan kriteria sebagai berikut:

1. Keluarga pasien atau pasien di RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang.
2. Dapat berkomunikasi dengan baik.
3. Bersedia diwawancara.
4. Berumur 14 tahun keatas dengan ketentuan 15-20 tahun, 21-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun, 50 tahun keatas.

Besar sampel dihitung dengan menggunakan rumus Taro Yamane sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(d^2) + 1}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

D = Presisi yang ditetapkan (10%) (Ridwan, 2013).

E. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang dengan indikator sebagai berikut:

1. Kehandalan (*reliability*)

2. Daya tanggap (*responsiveness*)
3. Kemampuan (*assurance*)
4. Fasilitas (*tangible*)
5. Perhatian (*emphaty*)

F. Definisi Operasional

Tabel 1. Definisi Operasional

No.	Definisi Operasional	Skala
1	Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan dari pasien rawat jalan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kefarmasian yang diperoleh di apotek RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang.	Interval
2	Karakteristik pasien adalah suatu gambaran tentang kunjungan pasien rawat jalan di apotek RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang.	Interval
3	Kehandalan (<i>reability</i>) adalah suatu penilaian pasien rawat jalan terhadap tingkat kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian di apotek RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang.	Interval
4	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) adalah suatu penilaian pasien rawat jalan terhadap daya tanggap dari petugas dalam menangani kebutuhan pasien, menanggapi keluhan dan memberikan informasi yang dibutuhkan pasien pada saat kunjungan di apotek RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang.	Interval
5	Kemampuan (<i>assurance</i>) adalah suatu penilaian pasien rawat jalan terhadap pengetahuan, kemampuan, dan	Interval

keterampilan termasuk sikap sopan santun dan keramahan dari petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian di apotek RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang.

- 6 Fasilitas (*tangible*) adalah suatu penilaian pasien rawat Interval jalan terhadap kerapihan, kebersihan dan kenyamanan seluruh fasilitas di apotek RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang.
- 7 Perhatian (*emphaty*) adalah suatu penilaian pasien rawat Interval jalan terhadap rasa simpatik dan perhatian petugas pada saat melakukan pelayanan kefarmasian di apotek RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang.

G. Instrument Penelitian

Instrument penelitian yang digunakan adalah lembar kuisioner yang ditujukan kepada pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di apotek RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang.

H. Teknik Analisis Data

Kegiatan analisis data meliputi:

1. *Scoring* yaitu pemberian nilai berupa angka pada jawaban pertanyaan untuk memperoleh data kuantitatif. Dalam penelitian ini, urutan pemberian skor berdasarkan tingkat jawaban yang diterima dari responden yaitu:
 - a. Untuk jawaban sangat puas diberi nilai 5
 - b. Untuk jawaban puas diberi skor 4

- c. Untuk jawaban cukup puas diberi skor 3
 - d. Untuk jawaban kurang puas diberi skor 2
 - e. Untuk jawaban tidak puas diberi skor 1
2. *Tabulating* yaitu pengumpulan data atas jawaban-jawaban dengan teratur dan teliti, kemudian dijumlahkan serta disajikan dalam bentuk tabel. Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan dengan cara menghitung presentase masing-masing indikator pertanyaan (*responsiveness, reliability, empathy, assurance, dan tangibles*) dengan menggunakan rumus (Sugyono, 2010):

$$\% = \frac{\sum skor\ perole\ an}{\sum skor\ maksimum} \times 100\%$$

Berdasarkan rumus tersebut maka dapat disesuaikan dengan *range* skala tingkat kepuasan pasien sebagai berikut:

Tabel 2. *Range* Skala Tingkat Kepuasan Pasien

No.	Tingkat kepuasan	Nilai skala peringkat
1.	Sangat puas	81-100%
2.	Puas	61-80%
3.	Cukup puas	41-60%
4.	Kurang puas	21-40%
5.	Tidak puas	0-20%

(Sumber: Sugiyono, 2010)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Telah dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Prof. DR.W.Z Johannes Kupang pada tanggal 11-16 Juli 2018 dengan populasi pasien rawat jalan sebanyak 150 responden.

A. Karakteristik Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, maka pasien rawat jalan yang mendapat pelayanan kefarmasian di apotek RSUD Prof. DR.W.Z Johannes Kupang pada periode Juli 2018 dapat dilihat pada tabel karakteristik berikut:

Tabel 3. Karakteristik Pasien Rawat Jalan di Apotek RSUD Prof. DR.W.Z Johannes Kupang Periode Juli 2018

Data	Jumlah Pasien	Persentase (%)
Jenis kelamin		
Laki-laki	61	40,7
Perempuan	89	59,3
Jumlah	150	100
Umur		
15-20 tahun	25	16,7
21-30 tahun	32	21,3
31-40 tahun	24	16
41-50 tahun	36	24
>50 tahun	33	22
Jumlah	150	100
Jumlah Kunjungan		
2	42	28
3	9	6
4	9	6
5	10	6,7
>5	80	53,3
Jumlah	150	100
Pendidikan		

Tidak bersekolah	2	1,3
SD	16	10,7
SLTP/SMP	15	10
SLTA/SMA	76	50,7
Perguruan tinggi	41	27,3
Jumlah	150	100
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	24	16
Tidak bekerja/ibu rumah tangga	52	34,7
Pegawai Negeri Sipil	23	15,3
BUMN / Swasta	42	28
Pensiunan/purnawirawan	9	6
Jumlah	150	100

(Sumber : Data primer setelah diolah)

Berdasarkan data tabel 3 (tiga) dapat diketahui pasien rawat jalan yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak terlibat yakni sebanyak 89 orang (59,3%). Pada kelompok umur jumlah terbanyak yaitu kelompok umur 41-50 tahun yakni 36 orang (24%). Jumlah kunjungan terbanyak adalah lebih dari 5 kali yakni sebanyak 80 orang (53,3%). Sedangkan berdasarkan status pekerjaan jumlah responden terbanyak adalah yang tidak bekerja atau ibu rumah tangga yakni berjumlah 52 orang (34,7%).

Persentase tertinggi untuk jenis kelamin yaitu wanita. Menurut Denrich Suryadi (2004), seorang ibu menjalankan peran ganda dalam suatu rumah tangga, dimana salah satu tugasnya yakni menyediakan kebutuhan rumah tangga, selain sebagai istri dan ibu dalam keluarga, juga menjadi mitra suami dalam membina rumah tangga, serta mengasuh dan mendidik anak-anak.

Menurut Kotler dan Amstrong usia merupakan tanda perkembangan / kedewasaan seseorang untuk memutuskan sendiri suatu tindakan yang diambilnya. Trisnantoro (2006) juga memaparkan bahwa kebutuhan seseorang terhadap suatu layanan kesehatan akan semakin meningkat seiring bertambahnya usia karena kebutuhan terhadap pelayanan kuratif atau pengobatan semakin meningkat seiring bertambahnya usia. Berdasarkan hasil penelitian yang paling banyak berkunjung yaitu pasien berusia 40-50 tahun yang termasuk usia produktif, hal ini sesuai dengan pendapat Lumenta (1989), dalam Abdilah dan Muhammad (2009) bahwa kelompok umur produktif ini cenderung menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dasar dan cenderung mengkritik.

Pendidikan merupakan proses pengajaran baik formal maupun informal yang dialami seseorang. Hasilnya akan mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang dalam mendewasakan diri. Seseorang yang tingkat pendidikannya tinggi akan mengharapkan pelayanan yang lebih baik dan lebih tinggi. Tingkat pendidikan yang semakin tinggi memudahkan seseorang untuk mengolah informasi yang diterima menjadi suatu sikap tertentu (Notoatmodjo, 2010).

Pekerjaan merupakan aktivitas jasa seseorang untuk mendapatkan imbalan berupa materi dan nonmateri. Pekerjaan ada hubungannya dengan penghasilan seseorang untuk berperilaku dalam menentukan pelayanan yang diinginkan.

B. Deskripsi Variabel Penelitian

Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan pelanggan menjadi sangat puas, senang dan gembira.

Berikut merupakan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Prof.DR. W. Z. Johannes Kupang periode Juli 2018

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan yang Mendapat Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSUD Prof. DR.W.Z Johannes Kupang

No.	Tanggapan	Persentase (%)
1.	Sangat puas	6
2.	Puas	13,3
3.	Cukup puas	80,7
4.	Kurang puas	0
5.	Tidak puas	0
Jumlah		100

(sumber: data primer setelah diolah)

Dari data tabel 4 (empat) dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas di apotek RSUD Prof. DR.W.Z. Johannes Kupang.

1. *Tangible Rate* (Tingkat Penampilan)

Tingkat penampilan adalah hasil penilaian pasien terhadap kerapian, kebersihan dan kesehatan dari seluruh petugas kefarmasian termasuk kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang perawatan, alat-alat yang dipakai, peralatan eksterior dan interior ruangan serta kenyamanan lingkungan di instalasi farmasi.

Tabel 5. Tanggapan Responden Terhadap Unsur Penampilan Pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSUD Prof. DR.W.Z Johannes Kupang

Indikator	Frekuensi	% Rawat Jalan
Penampilan		
Bagaimana kerapian, kenyamanan, dan kebersihan dalam ruang tunggu	525	70
Bagaimana kerapian serta penampilan petugas	534	71
Bagaimana ketersediaan fasilitas tempat duduk di ruang tunggu	541	72
Bagaimana penataan ruang tunggu dan tempat pengambilan resep	541	72
Bagaimana kebersihan lingkungan sekitar diluar ruang tunggu	541	72
Total	2.682	
Rata-rata %	71	

(Sumber : Data primer setelah diolah)

Dari data pada tabel 5 (lima) diketahui bahwa rata-rata pasien puas terhadap unsur penampilan. Persentase terendah terdapat pada indikator kerapian, kenyamanan dan kebersihan di ruang tunggu. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi pengguna jasa terhadap jasa yang diberikan. Faktor ini dapat dilihat langsung oleh semua pasien dan merupakan

faktor yang mendapat penilaian langsung oleh pasien. Karenanya hal ini tidak dapat diabaikan begitu saja oleh petugas.

2. *Emphaty Rate* (Tingkat Empati)

Tingkat empati merupakan hasil penilaian pasien terhadap perhatian simpatik yang diberikan oleh petugas di apotek RSUD Prof. DR.W.Z. Johannes Kupang pada semua pasien dimana petugas secara khusus menerima keluhan atau pengaduan tanpa memandang status sosial pasien.

Tabel 6. Tanggapan Responden Terhadap Unsur Empati pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSUD Prof. DR. W.Z Johannes Kupang

Indikator	Frekuensi	% Rawat Jalan
Empati		
Bagaimana perhatian petugas dalam menerima resep dan pelayanan resep	525	70
Bagaimana perhatian petugas terhadap keluhan pasien	543	72
Bagaimana pelayanan petugas yang ramah dan simpatik tanpa memandang status sosial pasien	552	74
Bagaimana petugas apotek melayani dengan kesungguhan menjaga kerahasiaan penyakit	547	73
Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan dan memahami keinginan pasien	537	72
Total	2.704	
Rata-rata %	72	

(sumber : data primer setelah diolah)

Dari data tabel 6 (enam) diketahui rata-rata pasien puas terhadap unsur empati yang diberikan oleh petugas. Persentase terendah terdapat pada indikator perhatian petugas dalam menerima resep dan melayani resep. Empati merupakan syarat yang harus dimiliki oleh setiap petugas karena hal ini berhubungan dengan komunikasi dan

perhatian dari petugas terhadap pasien. Tjiptono (2011) mengatakan bahwa empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, perhatian yang tulus terhadap setiap keluhan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Adanya perhatian yang baik yang diberikan secara khusus kepada setiap pasien, serta komunikasi yang baik dapat memudahkan para petugas untuk dapat memahami kebutuhan pengguna jasa kesehatan.

3. *Reliability Rate* (Tingkat Keandalan)

Tingkat keandalan yang dimaksud adalah hasil penilaian pasien terhadap tindakan cepat dari seluruh petugas kefarmasian di apotek mulai dari penerimaan resep sampai pada kesesuaian waktu dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Tabel 7. Tanggapan Responden Terhadap Unsur Keandalan pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSUD Prof. DR. W.Z Johannes Kupang

Indikator	Frekuensi	% Rawat Jalan
Keandalan		
Bagaimana prosedur penerimaan resep	532	71
Bagaimana kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal yang ditetapkan	489	65
Bagaimana kesesuaian pelayanan dengan apa yang diharapkan	525	70
Bagaimana tingkat kepercayaan terhadap pemberian informasi obat	551	73
Bagaimana pemeriksaan resep dan kecepatan pada saat pelayanan	519	69
Total	2.616	
Rata-rata %	70	

(Sumber: Data primer setelah diolah)

Berdasarkan data tabel 7 (tujuh) dapat dilihat rata-rata pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian pada unsur kehandalan. Persentase terendah terdapat pada indikator waktu pelayanan dengan jadwal yang ditetapkan. Salah satu cara memuaskan pasien yakni dengan memberikan rasa aman dan perasaan diawasi selama melakukan pengobatan karena jika pelayanan kesehatan yang dijalankan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan maka dapat memberikan pengaruh positif terhadap para pengguna jasa kesehatan. Dengan demikian pasien dapat menilai secara langsung apakah kualitas pelayanan yang ditawarkan baik atau tidak.

4. *Responsiveness Rate (Tingkat Ketanggapan)*

Tingkat ketanggapan adalah hasil penilaian pasien terhadap respon yang diberikan oleh petugas kefarmasian di apotek terhadap kebutuhan pasien baik dalam hal penanganan keluhan, memberikan informasi yang diinginkan maupun tindakan cepat dan tepat ketika pasien membutuhkannya.

Tabel 8. Tanggapan Responden Terhadap Unsur Ketanggapan pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSUD Prof. DR. W.Z Johannes Kupang

Indikator	Frekuensi	% Rawat Jalan
Ketanggapan		
Bagaimana kemampuan petugas dalam membantu memenuhi kebutuhan	551	74
Bagaimana pelayanan informasi obat yang jelas dan mudah dipahami	551	74
Bagaimana kecepatan petugas apotek dalam pelayanan sediaan farmasi	519	69
Bagaimana kebijaksanaan petugas apotek dalam menanggapi keluhan pasien?	549	73
Bagaimana keberadaan petugas apotek pada saat jam	527	70

istirahat?	
Total	2.697
Rata-rata %	72

(Sumber: Data primer setelah diolah)

Dari data tabel 8 (delapan) diketahui bahwa rata-rata pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian di apotek pada unsur ketanggapan. Persentase terendah untuk indikator pada unsur ini terdapat pada kecepatan petugas apotek dalam pelayanan sediaan farmasi. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 tahun 2008, standar pelayanan minimal rumah sakit memiliki indikator waktu tunggu pelayanan farmasi untuk obat jadi yaitu ≤ 30 menit dan pelayanan farmasi untuk obat racik yaitu ≤ 60 menit. Dalam memberikan pelayanan pada setiap pasien, kecepatan dan ketepatan petugas memegang peran penting dalam memberikan perasaan puas dalam diri pasien. Apabila petugas memberikan respon yang cepat dan tepat kemungkinan rasa kecewa yang dialami oleh pasien dapat ditekan serendah mungkin sehingga dengan sendirinya pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Tindakan cepat dan tepat merupakan hal yang penting karena bila seorang pasien tidak ditangani secara cepat maka kemungkinan besar konsumen tersebut akan merasa kecewa, untuk itu hal-hal diatas perlu diperhatikan agar dapat mengindari waktu menunggu oleh para pasien.

5. Assurance Rate (Tingkat Keyakinan)

Tingkat keyakinan merupakan hasil penilaian pasien terhadap implementasi dari pengetahuan, kemampuan dan keterampilan, termasuk didalamnya sikap petugas apotek dalam melakukan pelayanan.

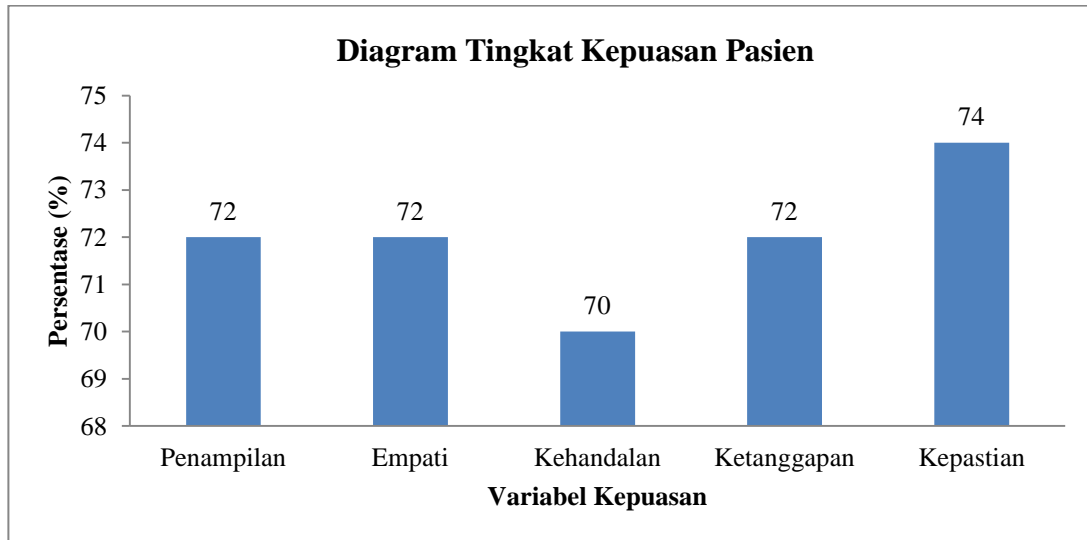
Tabel 9. Tanggapan Responden Terhadap Unsur Keyakinan pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek RSUD Prof. DR. W.Z Johannes Kupang

Indikator	Frekuensi	% Rawat Jalan
Keyakinan		
Bagaimana sikap petugas apotek dalam melakukan pelayanan	545	73
Bagaimana tingkat kepercayaan dalam melayani pasien	544	73
Bagaimana keyakinan atas kebenaran obat yang diterima	565	75
Bagaimana kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan	548	73
Bagaimana reputasi yang baik, yang dimiliki oleh petugas apotek	566	76
Total	2.768	
Rata-rata %	74	

(Sumber: Data primer setelah diolah)

Berdasarkan data tabel 9 (sembilan) dapat diketahui rata-rata pasien puas terhadap pelayanan kesehatan di apotek. Selisih persentase pada tiap indikator keyakinan sangat tipis sehingga dapat dikatakan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh pihak petugas di instalasi farmasi sudah mencapai kepuasan pasien dalam hal sikap dan kepercayaan serta mampu meyakinkan pasien akan informasi yang diberikan serta kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan.

Gambar 1. Diagram Tingkat Kepuasan Pasien



Menurut hasil analisis tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian dalam lima (5) variabel pada gambar 1 (satu) maka dapat diambil kesimpulan bahwa berdasarkan tanggapan responden pelayanan kefarmasian secara menyeluruh di apotek RSUD Prof. DR. W.Z. Johannes Kupang memuaskan. Namun hal ini belum dikatakan sebagai suatu kebenaran objektif karena didalam penelitian ini kemungkinan jawaban yang diberikan oleh responden cenderung menyenangkan hati peneliti maupun petugas kefarmasian di apotek. Kemungkinan lain jawaban ini dilontarkan dikarenakan situasi dan kondisi responden pada saat mengisi kuisisioner yang mana sedang sakit, juga sedang menunggu obat dengan mengantri. Meskipun demikian, menurut pengamatan peneliti memang terdapat responden yang merasa puas dengan pelayanan kefarmasian yang dimaksud dan ada pula yang memang merasa cukup puas tetapi mereka menerima hal tersebut sebagai hasil maksimal yang dapat diberikan oleh petugas di instalasi farmasi tersebut.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

1. Rata-rata tingkat kepuasan dari pasien rawat jalan sebesar 72% dengan klasifikasi puas.
2. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek RSUD Prof. DR. W.Z Johannes Kupang memperoleh rata-rata 71% terhadap unsur fasilitas, 72% terhadap unsur empati, 70% terhadap unsur kehandalan, 72% terhadap unsur ketanggapan, dan 74% terhadap unsur keyakinan dengan klasifikasi keseluruhan unsur puas.

B. Saran

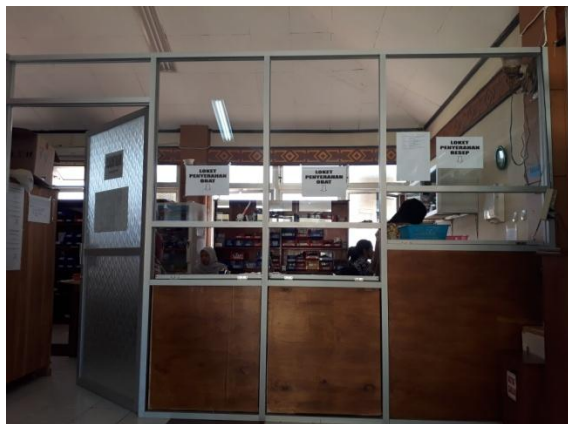
1. Adapun saran yang dapat diberikan yaitu penambahan jumlah tenaga apoteker dan perluasan ruangan Instalasi Farmasi agar kepuasan pasien rawat jalan semakin meningkat.
2. Agar pengelola instalasi farmasi di RSUD Prof. Dr. W.Z. Johannes Kupang dapat meningkatkan pelayanan kefarmasian dari puas menjadi sangat puas dengan memperhatikan dan mengusahakan pengaruh indikator-indikator penampilan, empati, kehandalan, ketanggapan dan keyakinan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bunjamin Lumenta, 1989. *Hospital*, Cetakan Pertama, Jakarta : Kanisius
- Denrich Suryadi, 2004. *Gambaran Konflik Emosional dalam Menentukan Prioritas Peran Ganda*, Jurnal Ilmiah Psikologi Arkhe 1
- Handayani RS, Raharni, Retno G. 2009. *Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek Di Tiga Kota Di Indonesia*, Makara Kesehatan, Volume 13(1), Jakarta
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 983/Menkes/SK/XI/1992 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta : Rineka Cipta
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Tenaga Pekerjaan Kefarmasian
- Pohan, I.S., 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Sirait, Midian, 2001. *Tiga Dimensi Farmasi*. Jakarta : Institut Dharma Mahardika
- Siregar, C.J.P., Amalia, L., 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori & Penerapan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Mitra Cendekia
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta : Andy Offset
- Tjiptono, Fandy, Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Yogyakarta : Andi Offset
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, tentang Rumah Sakit



Gambar 2. Ruang Tunggu



Gambar 3. Tempat Penyimpanan Resep dan Pengambilan Obat



Gambar 4. Penjelasan Cara Pengisian Kuisioner



Gambar 5. Penjelasan Cara Pengisian Kuisioner



Gambar 6. Penjelasan Cara Pengisian Kuisioner



Gambar 7. Responden Mengisi Kuisioner yang Dibagikan



Gambar 8. Responden Mengisi Kuisisioner yang Dibagikan



Gambar 9. Responden Mengisi Kuisisioner yang Dibagikan

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROF. DR. W. Z. JOHANNES KUPANG
Jl. DR. Moch. Hatta No. 19 Kupang Telp (0380) – 833614 Fax (0380) 832892
Website : www.rsudwzjohannes.nttprof.go.id email : rsudjohannes@gmail.com
KUPANG Kode Pos : 85111

SURAT PENGANTAR PENELITIAN

Nomor : 308 / DIKLAT / VII / 2018

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Teresia Surat Bayo, S.Kep.Ners.
Jabatan : Kepala Sub Bidang Diklit
NIP/Pangkat Gol. : 19670615 199501 2 003

Menerangkan bahwa :


Nama : Irene Yunita Setyaningsih
Jenis Kelamin : Perempuan
NIM : PO.530 333 215 656
Asal Fak./Jur./Univ. : Poltekkes Kupang – Jurusan Farmasi.

Yang akan melaksanakan Penelitian di Instalasi Farmasi RSUD Prof. dr. W. Z. Johannes Kupang, selama satu (1) bulan mulai dari tanggal 10 Juli s/d 10 Agustus 2018, dengan Judul :

“ Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian
di RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang”

Demikian Surat Pengantar ini dibuat, atas kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Kupang, 09 Juli 2018
RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang,
Kepala Sub Bidang Diklit


Teresia Surat Bayo, S.Kep.Ners.
Penata Tk. I
NIP. 19670615 199501 2 003

Lampiran 2. Surat Keterangan Selesai Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROF. DR. W. Z. JOHANNES KUPANG
Jl. DR. Moch Hatta No. 19 Kupang Telp (0380) – 833614.Fax (0380) 832892
Website www.rsudwzjohannes.nttprof.go.id email : rsudjohannes@gmail.com
KUPANG Kode Pos : 85111

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : RSUD/070/Um. 422 /7/2018

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Teresia Surat Bayo,S.Kep.Ners.
Jabatan : Kepala Sub Bidang Diklit
NIP/Pangkat Gol. : 19670615 199501 2 003 / Penata Tk. I (III-d).

Menerangkan bahwa :

Nama : Irene Y.Setyaningsih
Jenis Kelamin : Perempuan
NIM : PO.530 333 215 656
Asal Fak./Jur./Univ. : Poltekkes Kupang Jurusan Farmasi.

Benar-benar telah selesai melakukan Penelitian di Instalasi Farmasi RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang, selama satu (1) minggu mulai dari tanggal 11 s/d 16 Juli 2018, dengan Judul :

"Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kafarmasian
di RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 20 Juli 2018

RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang

Kepala Sub Bidang Diklit


Teresia Surat Bayo,S.Kep.Ners.
Penata Tk. I

NIP. 19670615 199501 2 003

Lampiran 3. Surat Keterangan Selesai Penelitian

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Helci Hdn, S.Farm. Apt.
Jabatan : Kepala Instalasi Farmasi RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes
NIP/Pangkat Gol. : 19750101 199501 2 001

Menerangkan bahwa :

Nama : Irene Y. Setyaningsih
Jenis Kelamin : Perempuan
NIP/NIM : 00530333 215656
Asal Fak/Jur/Univ : Jurusan Farmasi, Poltekkes Kemenkes Wipang

Benar-benar telah selesai melakukan Penelitian/Pengambilan Data Awal di bagian / ruangan / instalasi / poliklinik Farmasi pada RSUD Prof. dr. W. Z. Johannes Kupang, selama 1 minggu dari tanggal 11 s/d 16 Juli 2018, dengan judul :

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 20 Juli 2018

Kepala bagian / ruangan / instalasi / poliklinik
Farmasi

Helci Hdn, S.Farm. Apt.
NIP. 19750101 199501 2 001

Lampiran 4. Contoh Lembar Permintaan Menjadi Responden

LEMBAR PERMINTAAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth. Calon Responden

Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irene Yunita Setyaningsih

Nim : PO. 530333215656

Adalah mahasiswa PoltekNIK Kesehatan Kemenkes Kupang Jurusan Farmasi, akan melakukan penelitian tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rumah Sakit Umum Daerah Prof.DR.W.Z. Johannes Kupang”. Penelitian ini tidak menimbulkan kerugian bagi responden dan segala informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya serta hanya digunakan untuk penelitian. Pada surat ini calon responden boleh menolak berpartisipasi dalam penelitian ini.

Atas bantuan dan kerja sama yang baik, saya ucapkan terima kasih.

Kupang, Juli 2018

Peneliti

Irene Y. Setyaningsih

Lampiran 5. Contoh Lembar Persetujuan Menjadi Responden

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Setelah saya membaca penjelasan pada lembar pertama, saya bersedia untuk berpartisipasi sebagai responden penelitian yang dilaksanakan oleh mahasiswa Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang Jurusan Farmasi atas nama Irene Yunita Setyaningsih, dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rumah Sakit Umum Daerah Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang.

Saya mengerti bahwa penelitian ini tidak berakibat negatif pada saya, sehingga informasi yang saya berikan adalah yang sebenar-benarnya dan tanpa paksaan.

Dengan demikian saya bersedia menjadi responden peneliti.

Kupang, 2018
Responden

()

Lampiran 6. Contoh Kuisioner Kepuasan Pasien

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROF. DR. W. Z. JOHANNES KUPANG

A. Identitas Responden

1. Nama responden :
2. Alamat :
3. Jenis kelamin
 - a) Pria
 - b) Wanita
4. Umur
 - a) 15-20 tahun
 - b) 21-30 tahun
 - c) 31-40 tahun
 - d) 41-50 tahun
 - e) 50 tahun keatas
5. Jumlah waktu kunjungan ke apotek
 - a) 2 kali
 - b) 3 kali
 - c) 4 kali
 - d) 5 kali
 - e) Lebih dari 5 kali
6. Pendidikan terakhir
 - a) Tidak bersekolah
 - b) Tamat SD / sederajat
 - c) Tamat SLTP / sederajat
 - d) Tamat SLTA / sederajat
 - e) Perguruan Tinggi / Akademi
7. Pekerjaan

- a) Pelajar / Mahasiswa
- b) Tidak bekerja / ibu rumah tangga
- c) Pegawai Negeri Sipil
- d) BUMN / Swasta
- e) Pensiunan / Purnawirawan

B. Pelaksanaan

Petunjuk pengisian pertanyaan.

Bapak/Ibu/Saudara/i yang terhormat,

Dibawah ini terdapat pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan pengalaman anda selama menerima pelayanan kefarmasian di apotek RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang. Demi peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian di apotek RSUD Prof. DR. W. Z. Johannes Kupang kami mohon bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan informasi terhadap pernyataan dibawah ini. Isilah pernyataan berikut ini dengan memberi tanda centang (✓) pada kolom yang tersedia pada tiap pernyataan sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i dengan pilihan jawaban yang telah tersedia terhadap pelayanan kefarmasian yang diterima.

Atas bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i peneliti mengucapkan terima kasih.

Keterangan : TP : tidak puas P : puas
 KP : kurang puas SP : sangat puas
 CP : cukup puas

No.	Pertanyaan	TP	KP	CP	P	SP
	<i>Tangibility (Penampilan)</i>					
1.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang kerapihan, kenyamanan, dan kebersihan dalam ruang tunggu?					
2.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i dengan kerapihan serta penampilan petugas pelayanan resep?					
3.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap fasilitas tempat duduk yang ada di ruang tunggu?					
4.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i					

terhadap penataan ruang tunggu dan tempat pengabitan resep?

5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap kebersihan lingkungan sekitar diluar ruang tunggu?

Emphaty (Empati)

6. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i tentang perhatian petugas apotek dalam menerima resep dan melayani resep tersebut?
7. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i tentang perhatian petugas apotek terhadap keluhan pasien atau keluarga pasien?
8. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap pelayanan petugas yang ramah, simpatik kepada semua pasien tanpa memandang status sosial?
9. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i tentang petugas apotek yang melayani dengan penuh kesungguhan menjaga kerahasiaan penyakit anda?
10. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara/i tentang sikap petugas apotek dalam memberikan pelayanan dan memahami setiap keinginan pasien?

Reliability (Kehandalan)

11. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merasa puas terhadap prosedur penerimaan resep yang dilakukan oleh petugas di apotek?
12. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merasa puas dengan kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal yang telah ditentukan?
13. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i mengenai kesesuaian pelayanan dengan apa yang Bapak/Ibu/Saudara/I harapkan yang diberikan oleh petugas?
14. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merasa puas dengan tingkat kepercayaan terhadap pemberian informasi tentang penggunaan obat atau alat

kesehatan yang disampaikan oleh petugas?

15. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merasa puas mengenai pemeriksaan resep dan kecepatan pada saat pelayanan?

Responsiveness (Ketanggapan)

16. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merasa puas dengan kemampuan petugas dalam membantu memenuhi kebutuhan pasien?
17. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merasa puas dengan pelayanan informasi obat yang jelas dan mudah dipahami?
18. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merasa puas dengan kecepatan petugas apotek dalam pelayanan sediaan farmasi yang dibutuhkan?
19. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i merasa puas dengan kebijaksanaan petugas apotek dalam menanggapi keluhan pasien?
20. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang keberadaan petugas apotek pada saat jam istirahat?

Assurance (Kepastian)

21. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang sikap petugas apotek dalam melakukan pelayanan?
22. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang tingkat kepercayaan dalam melayani pasien?
23. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang keyakinan atas kebenaran obat setiap menerima obat di apotek?
24. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i tentang kemampuan petugas apotek dalam menjawab pertanyaan dari pasien?
25. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i mengenai reputasi yang dimiliki oleh petugas apotek?

Lampiran 7. Master Tabel

MASTER TABEL
KARAKTERISTIK PASIEN DAN VARIABEL TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD PROF.DR. W.Z. JOHANNES KUPANG
PERIODE JULI 2018
(150 RESPONDEN)

NO	KARAKTERISTIK PASIEN					VARIABEL TINGKAT KEPUASAN PASIEN																									JUMLAH
	JK	U	JKN	PT	PKJN	PENAMPILAN					EMPATI					KEHANDALAN					KETANGGAPAN					KEPASTIAN					
						1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	1	2	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	1	3	4	1	4	4	1	4	4	5	4	5	4	4	87
2	2	3	5	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	86
3	1	3	2	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	82
4	2	5	5	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	88
5	2	3	1	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	98
6	2	1	1	5	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	100
7	1	4	5	5	3	3	4	2	4	3	3	4	5	3	4	4	2	3	2	4	4	4	2	4	2	4	3	3	4	1	81
8	2	5	5	2	2	4	4	3	2	3	3	5	2	3	3	5	4	3	5	3	4	3	5	3	3	4	3	3	4	4	88
9	2	2	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	88
10	2	2	1	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	85
11	2	1	5	4	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
12	1	2	1	4	1	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	81
13	2	5	5	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	5	4	3	4	4	5	4	3	3	4	90
14	2	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	96
15	1	1	2	4	1	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	81
16	2	3	5	4	2	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	109
17	1	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	99

18	1	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	97
19	2	2	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	92
20	2	5	1	4	2	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	102
21	1	4	1	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	82
22	1	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	99
23	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	102
24	2	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	100
25	1	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	100
26	2	2	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	100
27	2	4	5	4	2	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	83
28	2	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
29	2	1	1	4	1	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	5	2	3	4	4	4	4	5	5	2	2	5	5	5	5	93
30	2	2	1	2	2	1	3	3	2	4	2	3	2	3	1	1	3	1	3	1	3	4	1	3	1	2	3	1	2	1	54
31	2	2	5	4	1	4	4	2	1	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	86
32	1	5	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	91
33	1	5	2	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	89
34	2	1	5	2	1	3	5	4	3	5	3	4	5	3	4	5	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	5	5	4	5	98
35	2	1	5	5	1	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	3	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	107
36	2	2	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	98
37	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	95
38	2	2	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102
39	2	2	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	73
40	1	2	5	4	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123
41	1	2	1	5	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	92
42	2	3	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
43	1	5	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	71

44	1	5	5	4	5	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	84	
45	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	96		
46	1	3	1	4	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	87		
47	1	4	1	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	93	
48	2	5	5	4	2	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	1	4	4	4	4	1	77	
49	2	5	4	5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74	
50	2	5	2	2	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	5	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3	90	
51	1	4	1	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	97	
52	2	3	1	2	2	3	3	5	3	3	2	2	3	3	2	3	1	2	4	2	4	2	2	4	2	4	3	4	4	2	72	
53	2	3	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	4	4	2	2	3	3	3	69	
54	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	90	
55	2	1	1	4	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	67	
56	2	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	
57	2	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	
58	2	4	2	3	2	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	
59	2	4	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
60	2	5	5	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	99
61	2	1	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	
62	1	2	5	5	2	3	3	4	2	2	5	4	4	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	87	
63	2	3	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	97	
64	2	3	5	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
65	2	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	94	
66	1	2	5	5	2	3	4	4	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	92
67	1	1	3	3	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	98	
68	2	1	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101	
69	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	88	

70	1	5	5	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	92
71	2	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	90
72	1	2	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	98
73	2	5	5	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	3	3	3	4	4	4	5	94
74	2	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
75	1	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	96
76	2	5	5	4	2	4	3	2	4	4	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	82
77	2	2	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	91
78	1	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
79	2	2	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	97
80	1	4	1	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	92
81	1	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	96
82	1	1	5	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	96
83	1	2	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	87
84	2	2	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	91
85	2	1	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	98
86	1	1	3	4	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	88
87	1	1	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
88	2	4	5	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	90
89	2	1	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	91
90	1	5	1	1	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	90
91	2	4	5	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	91
92	1	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	95
93	2	4	1	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	88
94	1	5	5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	87
95	2	1	5	2	1	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	90

96	2	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100			
97	1	4	5	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	89	
98	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75		
99	1	5	5	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	95	
100	1	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	96	
101	1	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	98
102	1	2	1	3	4	3	4	4	3	2	5	5	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	5	5	3	3	3	3	3	92	
103	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
104	2	5	5	5	3	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	92	
105	2	4	5	4	2	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	99	
106	1	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	
107	2	4	1	2	2	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	2	2	4	4	5	5	5	3	3	3	5	4	4	4	3	93	
108	2	4	5	4	4	3	3	2	1	1	1	3	3	4	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	2	3	3	2	1	4	60	
109	2	2	5	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3	85	
110	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	94	
111	2	5	4	4	2	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	100	
112	2	1	1	4	1	3	3	2	4	4	2	1	3	5	5	3	3	4	4	5	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	81	
113	1	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	
114	2	4	1	3	2	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	101	
115	1	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	82	
116	2	4	5	4	4	3	3	4	4	5	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	3	3	100	
117	1	5	1	1	4	3	3	4	4	5	5	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	2	4	94	
118	2	1	1	4	2	3	3	4	5	3	3	2	2	3	2	1	1	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	2	77	
119	2	4	5	4	2	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	2	3	3	4	2	3	4	4	86	
120	2	5	5	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	88	
121	1	1	5	5	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	88	

122	2	2	1	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	89
123	2	4	5	4	2	3	3	4	4	2	3	3	4	3	2	2	1	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	75
124	1	4	5	5	4	3	3	4	4	2	3	4	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	80
125	1	4	5	4	4	3	3	4	5	3	3	4	2	2	3	4	3	2	3	1	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	80
126	2	5	5	3	2	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	98
127	1	2	1	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	89
128	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
129	2	3	5	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	90
130	2	3	1	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	86
131	1	5	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
132	2	4	5	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	73
133	2	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	4	3	94	
134	1	1	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
135	2	1	3	4	1	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	97
136	1	1	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
137	1	1	3	3	1	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	91
138	2	1	3	4	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	83
139	2	2	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
140	1	2	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	77
141	1	1	5	4	1	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	99
142	1	4	1	2	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	105
143	1	4	1	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	75
144	1	2	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
145	1	2	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	83
146	2	3	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	1	1	2	2	3	3	3	4	4	77
147	2	5	5	4	2	3	3	4	4	3	4	5	5	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	79

148	1	4	1	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	1	1	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	75
149	2	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	88
150	1	2	5	5	2	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	82
Jumlah						525	534	541	541	541	525	543	552	547	537	532	489	525	551	519	551	551	519	549	527	545	544	565	548	566	13467
Persentase						70	71	72	72	72	70	72	74	73	72	71	65	70	73	69	74	74	69	73	70	73	73	75	73	76	72

Keterangan:

JK = Jenis Kelamin	U = Umur	JKN = Jumlah Kunjungan	PT = Pendidikan Terakhir	PKJN = Pekerjaan
1 = Laki-laki	1 = 15-20 tahun	1 = 2 kali	1 = Tidak bersekolah	1 = Pelajar/mahasiswa
2 = Perempuan	2 = 21-30 tahun	2 = 3 kali	2 = SD	2 = Tidak bekerja/IRT
	3 = 31-40 tahun	3 = 4 kali	3 = SLTP/SMP	3 = PNS
	4 = 41-50 tahun	4 = 5 kali	4 = SLTA/SMA	4 = Swasta/BMUN
	5 = 50 tahun keatas	5 = Lebih dari 5 kali	5 = Perguruan Tinggi/akademik	5 = Pensiunan/purnawirawan